

الإبداع في حل المشكلات



تأليف وإعداد
لولوه علي الدهيم
٢٠١٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المقدمة

من المعروف أن الإنسان منذ أن خلق على الأرض وكرم بالعقل، جعلت الحياة له كمكان لاستخدام عقله وتفعيله لذلك كانت التحديات تواجه الإنسان يومياً وبشكل متكرر.

فاحتاج لاستخدام ميزاته، وبدأ بمحاولة حل المشكلات التي تواجهه، فحيناً اعتمد على قوته، وحيناً آخر على حدسه،

ومع كثرة وتجدد المشاكل، والتي هي أساس حياتنا تطورت الطريقة واحتاج حينها الانسان لوضع منهجية علمية مستندة على الخبرات السابقة، والعجيب أن الطريقة العلمية للتفكير قد تكون باسمها وصيغتها توحى بمفهوم صعب، ولكنها في حقيقتها معتمدة على منطق بسيط جداً وواضح. موضوع حل المشكلات من الموضوعات الحيوية التي تحتاج إليها البشرية، فكما تحتاجها الدول والمؤسسات يحتاجها الأفراد؛ وهناك الكثير من المهارات في حل المشكلات بأساليب إبداعية متنوعة وميسرة وعميقة، وفي نفس الوقت تخدم المعلمين والمعلمات في التبصر بحل مشاكلهم والاعتماد على أنفسهم في تجاوز المشكلات وتحويلها إلى فرص في حياتهم والتعامل معها بصحة نفسية عالية. والنظر إلى المشكلات على أنها تحديات تحتاج إلى تعلم فنون التغلب عليها حتى تصبح أسلوب يعتادون عليه ويمارسونه في حياتهم مع كل مشكلة تقابلهم .

خصائص التفكير الإبداعي



من أجل أن يكون هناك تفكير إبداعي فلا بد من توفر مجموعة من

الخصائص للتفكير الإبداعي أهمها أن يكون التفكير :

- أصيلاً: أي قادراً على إنتاج الجديد من الأفكار والأشياء .
- مرناً: أي قادراً على النظر إلى الأمور من زوايا مختلفة .
- مفيداً ونافعاً: أي قابلاً للتطبيق والانتقال .
- حساساً للمشكلات: أي قادراً على رؤية وإيجاد حلول مختلفة لها
- وقادراً على ملاحظة النواقص والتناقضات في البيئة .
- قادراً على إيجاد تراكيب جديدة من عناصر قديمة.
- قادراً على أن يتحسس طريقه في جميع خطوات عمله فالإحساس هو الوسيلة الأولى في إدراك العمليات والعلاقات .
- منفتحاً على العالم الخارجي بحيث يصير أكثر قرباً إلى ما يحيط به من أشياء فيجعل من عالمه الخارجي وحدة متكاملة مع عالمه الداخلي.
- منفتحاً على العالم الداخلي فتدمج بذلك أحداثه الماضية مع الحاضرة والمستقبلية بأسلوب طبيعي غير متكلف.



مفهوم المشكلة

- حالة من التوتر وعدم الرضا نتيجة لوجود بعض الصعوبات التي تعيق تحديد الأهداف أو الوصول إليها.
- أو هي مواجهة موقف غير مرغوب يؤدي إلى حالة من عدم التوازن .
- انحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقاً



الفرق بين المشكلة والأزمة

المشكلة	الأزمة
المشكلة هي السبب لحالة غير مرغوب فيها وبالتالي يمكن أن تعمل بمثابة تهديد للأزمة إذا اتخذت مساراً جاداً ومعقداً يصعب حساب أو توقع نتائجه بصورة دقيقة.	تعني تهديداً خطراً متوقعاً أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات والتي تحد من عملية اتخاذ القرار
إن المشكلة تحتاج إلى التفكير والجهد المنظم للتعامل والقضاء عليها.	تتطلب قرارات سريعة.

مفهوم مهارة حل المشكلات

عملية تفكيرية يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف مكتسبة سابقة ومهارات؛ من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفاً له، وتكون الاستجابة بمباشرة عمل ما يستهدف السيطرة على الموقف والوصول الى حل .



أنواع مهارات حل المشكلات

- مهارة الإدراك (بيانات - معلومات - بيئة).
- مهارة الابتكار (تحليل المشكلة - دراسة الحلول).
- مهارة المقارنة والاختيار (البدائل والمفاضلة).
- التنفيذ (تنفيذ القرار المناسب).



خطوات حل المشكلة

إن مواجهة المشكلة التي يتعرض لها الإنسان أفضل من الهروب منها ،
بعد الاستعانة عليها بالله فهو المعين على جميع المصائب التي يتعرض لها
الفرد في حياته.

تذكر أن (التفكير الإيجابي) هو مفتاح نجاح مواجهة المشاكل



كيف أنظر إلى المشكلة بإيجابية

سؤال



1 تغيير الأفكار
السلبية

1

2 فرصة وليست مشكلة

2

3 عدم الخوف أو التشكيك

3

ويمكن حلها باستخدام الأسلوب العلمي مع استخدام الأفكار الإبداعية
في حل المشكلات ويمكن تلخيص خطواتها هي كالتالي:
الخطوة الأولى: الشعور بوجود المشكلة (اكتشافها).

الخطوة الثانية: تحديد المشكلة.

الخطوة الثالثة: جمع المعلومات الضرورية

الخطوة الرابعة: تحليل المعلومات

الخطوة الخامسة: وضع البدائل الممكنة لحل المشكلة واختيار الأمثل .

الخطوة السادسة: تخطيط وتنفيذ الحل.

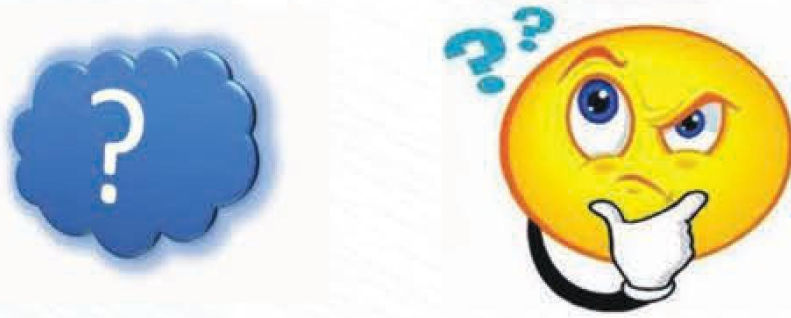
الخطوة السابعة: التقييم والتعديل.



الخطوة الأولى: الشعور بوجود المشكلة (اكتشافها)

ظهور أعراض مرضية يلفت النظر إلى وجود خلل يستوجب التحليل وسرعة الدراسة أي أن آلية تحليل وحل المشكلات تبدأ بناء على ظهور مظاهر خلل يستوجب الانتباه.

وأهمية الخطوة الأولى تكمن في أن عدم إدراك المشكلة قد يؤدي إلى تداعيات خطيرة تتمثل في عدم قدرة الإدارة على التعامل مع المشكلات المحيطة لأنها لم تستعد لها جيداً .



الخطوة الثانية: تحديد المشكلة

والأسلوب العلمي لذلك هو تشخيص المشكلة بتتبع أسبابها و ظروف حدوثها و معدل تكررها وصولاً إلى الأسباب الحقيقية التي أدت لظهورها. ومن هذا المنطلق يمكن تحديد المشكلة الحقيقية تحديداً دقيقاً .

تحديد المشكلة وتجزئتها إلى أجزاء بسيطة هو أولى النجاح في الحل، لذا لابد من وزن المشكلة، هل نحن أمام مشكلة فعلية أم لا ؟
و يجب في هذه المرحلة تحديد إطار زمني لحل المشكلة .



ماذا لو لم نحدد المشكلة؟

- ربما تكون المشكلة سهلة جداً ولكننا نكبرها ونعظمها وهي لا تستحق ذلك.
- ربما تكون المشكلة وهمية وغير واقعية.
- قد نبدأ بالحل قبل أن نحدد المشكلة ونعرف أبعادها.
- قد تكون عدة مشكلات وعندما نقرب أكثر من المشكلة نجدها مشكلة واحدة

الخطوة الثالثة: جمع المعلومات الضرورية



في هذه المرحلة يتم جمع جميع البيانات والمعلومات التي قد تساهم في تفهم جوانب المشكلة وإبعادها وفي نفس الوقت تساهم في حلها ولا تقتصر عملية جمع البيانات والمعلومات على مرحلة من المراحل بل تتم في جميع مراحل تحليل وحل المشكلات.

ما هي العناصر الأساسية التي تتكون منها المشكلة ؟

أين تحدث المشكلة ؟

متى تحدث المشكلة ؟

كيف تحدث المشكلة ؟

لماذا تحدث المشكلة بهذه الكيفية وهذا التوقيت ؟

لمن تحدث هذه المشكلة ؟

لماذا تحدث المشكلة لهذا الشخص بالذات ؟



الخطوة الرابعة: تحليل المعلومات

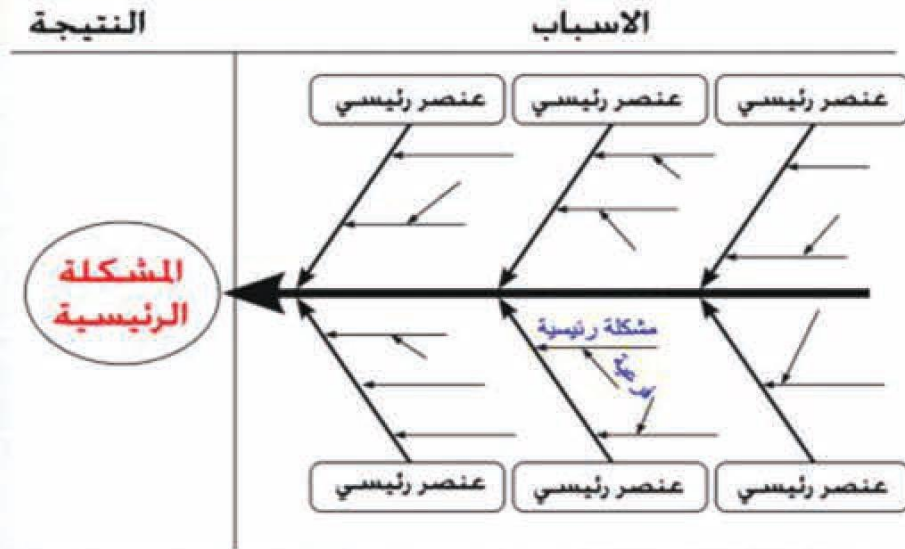


يتم في هذه المرحلة تكامل المعلومات التي جمعها في الخطوة السابقة وذلك لوضعها في إطار متكامل يوضح الموقف بصورة شاملة .

وتحليل المشكلة يتطلب الإجابة على الأسئلة التالية :

- ما هي العناصر التي يمكن والتي لا يمكن التحكم فيها لحل المشكلة ؟
- من يمكنه المساعدة في حل تلك المشكلة ؟
- ما هي آراء واقتراحات الزملاء والمرؤوسين لحل تلك المشكلة ؟
- ما هي آراء واقتراحات الرؤساء لحل تلك المشكلة ؟
- ما مدى تأثير وتداعيات تلك المشكلة

اسلوب ابداعى لتحليل المشكلات نموذج ايشيكوا (نموذج عظمة السمكة) في تحليل المشكلات



ملخص خطوات عظمة السمكة:

- سجل الأسباب الأكثر تعقيداً بالقرب من (ذيل السمكة)، والمشكلات الأقل تعقيداً بالقرب من الرأس.
- حدد السبب الرئيسي للمشكلة.
- أوجد البدائل والحلول لمعالجة السبب الرئيسي للمشكلة.

أهمية أسلوب هيكل السمكة :

يعتبر هذا الأسلوب من أكثر الأساليب فاعلية في تحليل المشكلات للأسباب التالية:

- دراسة جميع جوانب المشكلة قبل اتخاذ القرار.
- يساعد على بداية عملية الابتكار لتركيزه على المشكلة الفعلية.
- يساعد على بداية الترتيب المنطقي لخطوات حل المشكلة.



- يساعد على رؤية الصورة الكاملة للمشكلة وليس أحد أجزائها.
- يساعد على التركيز على المشكلة الحقيقية بدلا من التشتت مع الأعراض والأمور الجانبية غير المفيدة.
- يسمح بالهجوم على المشكلة من عدة جهات إذا أردنا، كذلك يساعد هذا المخطط بشكل كبير بامتلاك رؤية شموليه لكل الأفكار التي تم توليدها.

الخطوة الخامسة: ضع البدائل الممكنة لحل المشكلة

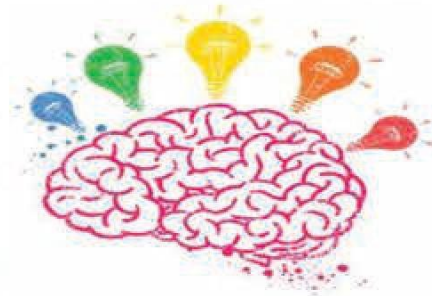


تعرف هذه المرحلة بأنها المخزون الابتكاري لعملية حل المشكلات، حيث أنها تختص بإفراز أكبر عدد للأفكار مما يؤدي إلى تعظيم احتمالات الوصول إلى الحل الأمثل.

- حصر جميع البدائل التي نرى أنها يمكن أن تحقق الهدف.
- الابتكار والإبداع في طرح البدائل.
- تحليل مبدئي لإمكانية التنفيذ.

- استبعاد البدائل فقط التي يتم التأكد من عدم قابليتها للتنفيذ.
- التوصل إلى البدائل القابلة للتنفيذ.
- وفي هذه المرحلة اختيار البديل الأمثل.
- مراجعة الهدف من حل المشكلة.
- وضع معايير للتقييم.
- وضع أولويات وأوزان نسبية للمعايير.
- دراسة كل بديل وفقاً للمعايير الموضوعية.
- التوصل إلى البديل الذي يحقق أفضل النتائج " البديل الأنسب".

الأسلوب الإبداعي لجمع الأفكار



العصف الذهني

ماذا نعني بالعصف الذهني؟

سمي بذلك لأن العقل يعصف بالمشكلة ويفحصها ويمحصها بهدف التوصل إلى الحلول الابتكارية المناسبة لهذه المشكلة، وهو وسيلة للحصول على أكبر عدد من الأفكار من مجموعة من الأشخاص خلال فترة زمنية وجيزة. وتعتبر استراتيجية العصف الذهني من أكثر الأساليب شيوعاً من حيث الاستخدام بغرض حل المشكلات بطريقة إبداعية



مراحل العصف الذهني :

مرحلتان هما :

الجلسة الأولى: الحصول على أكبر قدر ممكن من الأفكار (تفكير تباعدي متشعب).

الجلسة الثانية: تقييم الأفكار ودمجها وتطويرها للحصول على أفكار أقل عدداً أكثر تطوراً. (تفكير تقاربي).

ما هي قوانين العصف الذهني؟

- ١ - اكتب كل الأفكار مهما كانت.
- ٢ - احتفظ بجميع أفكارك المكتوبة (خزانة أفكار) حتى ولو لمدة طويلة.
- ٣ - خلق بأفكارك عالياً (تخيل حلول كثيرة).
- ٤ - أكمل أفكاراً سبق وبدأ بها أحد قبلك (تخيل أنك تكمل بناءً من الطوب).



الخطوة السادسة: اختيار أمثل الحلول و تخطيط وتنفيذ الحل

البشر بطبيعته قاصر عن إدراك جميع الأشياء في وقت واحد ومن ذلك فحص القرار الذي قمنا باتخاذ.

كيف يمكننا التأكد من صحة اتخاذ القرار؟

مهارات صنع القرار



١. فرز الخيارات
٢. تحري أفضل الخيارات
٣. الاستشارة
٤. الاستخارة.

صفات القرار الجيد:

١. الجودة.
٢. أن يكون مرضياً لله تعالى مطابقاً للشريعة الإسلامية.
٣. يساهم في حل المشكلة في الحاضر
٤. القبول.

الطريق الوحيد لمعرفة درجة فعالية الحل الأمثل والمحك الوحيد له هو وضعه موضع التنفيذ الفعلي.



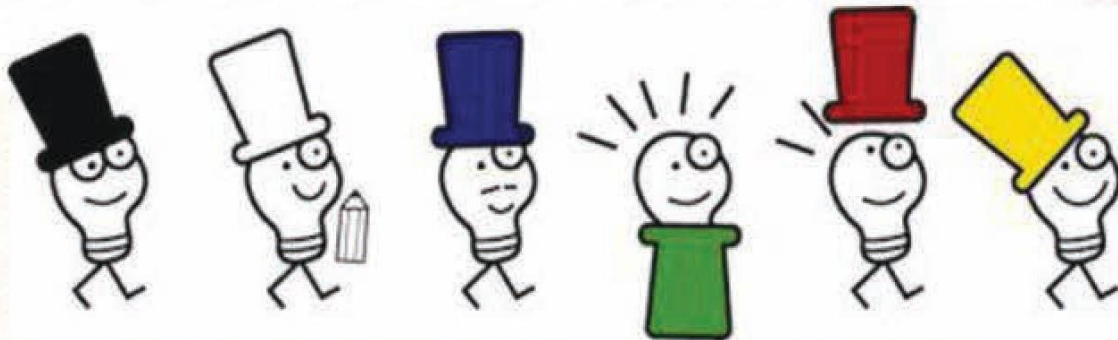
ويشمل التطبيق كل التعديلات الضرورية من إعادة التخطيط والتنظيم وكذلك كل الإجراءات والمتغيرات التنفيذية .

وللتطبيق الفعال يجب وجود خطة تنفيذية تفصيلية لتنفيذ دقائق العمل بفاعلية .
والخطة التنفيذية يجب أن تشمل ما يلي :

- تحديد مراحل التنفيذ والخطوات في كل مرحلة بالتوالي .
- تحديد توقيتات تنفيذ الخطوات والمراحل عن طريق **Milestone Chart**
- تحديد من سيقوم بتنفيذ كل خطوة من الخطوات .
- تحديد من سيراقب على التنفيذ .

فحص القرار بطريقة إبداعية

القبعات الست



أسلوب القبعات الست :

الرمز الإبداعي	المزايا	يتحقق الهدف بالإجابة على الأسئلة التالية
قبعة بيضاء	١ - الموضوعية والحيادية	س١ - هل قراري عادل؟
قبعة حمراء	٢ - المشاعر والأمور العاطفية	س٢ - هل قراري مقبول؟
قبعة صفراء	٣ - النواحي الإيجابية الواقعية	س٣ - ما هي نقاط القوة في قراري؟
قبعة خضراء	٤ - الجوانب الإبداعية التخيلية	س٤ - ما هي جانب الإبداع والتطور في قراري؟
قبعة سوداء	٥ - الحيطة والحذر والوقاية	س٥ - كيف أتغلب على محاذير تطبيق القرار؟
قبعة زرقاء	٦ - التنسيق بين الألوان الست واتخاذ القرار	الآن اتخذ القرار بثقة واطمئنان.



الخطوة السابعة: التقييم والتعديل



الحل الناجح كالزراع نستمتع به بعد زمنا من وضع البذور

- تعتمد مرحلة التنفيذ على المعلومات المرتدة عن التنفيذ في الجوانب التالية ؟
- هل أنتج حل المشكلة المخرجات المطلوبة في التوقيتات المتوقعة و بالكيف المطلوب ؟
- وتمتد عملية التقييم لتشمل الجوانب التالية :
- درجة تحقيق الأهداف.
- التقييم الذاتي للأداء
- التداعيات الغير متوقعة لتنفيذ البدائل .
- بعد تجميع هذه العوامل للوصول إلى رؤية شاملة لتقييم البديل و في حالة وجود تقييم سلبي ، يتم الرجوع إلى الخطوة الأولى.
- للتأكد من حسن قيامك بإجراءات الحل والتغلب على المشكلة لديك عدة طرق:
- ١ - الملاحظة والمقارنة وماذا تلاحظ قبل الحل وبعده؟ .
 - ٢ - المقابلة: مقابلتك لمن تهمهم المشكلة
 - ٣ - رأي الجمهور.


المراجع

- حل المشكلات الإدارية بطرق إبداعية
توفيق عبد الرحمن . القاهرة
- طريقة حل المشاكل
حسنين محمد. عمان.
- طريقك إلى السعادة والنجاح
إبراهيم القعيد. الرياض - دار المعرفة والتنمية البشرية

تم بحمد الله

لولوه علي الدهيم ٢٠١٦م

للتواصل :

 @lulu46m

 @lulu46m

 lulu46m@hotmail.com



الفهرس

٤ المقدمة	□
٥ خصائص التفكير الإبداعي	□
٦ مفهوم المشكلة	□
٧ الفرق بين المشكلة والأزمة	□
٧ مفهوم مهرة حل المشكلات	□
٨ أنواع مهارات حل المشكلات	□
٩ خطوات حل المشكلة	□
٩ الخطوة الأولى: الشعور بوجود المشكلة (اكتشافها)	□
٩ الخطوة الثانية: تحديد المشكلة	□
١٠ الخطوة الثالثة: جمع المعلومات الضرورية	□
١٢ الخطوة الرابعة: تحليل المعلومات	□
١٤ الخطوة الخامسة: وضع البدائل الممكنة لحل المشكلة	□
١٥ العصف الذهني	□
١٧ الخطوة السادسة : اختيار أمثل الحلول و تخطيط وتنفيذ الحل	□
١٨ القبعات الست	□
٢٠ الخطوة السابعة: التقييم والتعديل	□
٢١ المراجع	□
٢٢ الفهرس	□

